

Дополнительные условия для Пакетов поддержки Fujitsu Support Pack

в дополнение к Общим положениям и условиям поддержки оборудования и программного обеспечения Fujitsu Technology Solutions (далее – Fujitsu)

1. Тип и объем приобретенного Пакета Поддержки Fujitsu Support Pack (далее Пакет Поддержки) определяются оригинальным документом о приобретении/ накладной, выданным Fujitsu или торговым партнером Fujitsu, а также описанием в документе-подтверждении активации Пакета Поддержки, выдаваемого от Fujitsu. В случае обнаружения каких-либо различий в описании на оригинальном документе о приобретении и подтверждении активации Пакета поддержки Fujitsu, Клиенту необходимо сразу же связаться с представителем Fujitsu, указанным в документах.
2. Основным обязательным условием для получения сервисных услуг Fujitsu на основе приобретенного Пакета Поддержки является активация Пакета Поддержки для того, чтобы Пакет Поддержки был однозначно привязан к конкретному оборудованию, для которого этот Пакет Поддержки приобретен.
3. После приобретения Пакета Поддержки (или в связи с этим) Клиент получает сертификат Пакета Поддержки, содержащий ключ активации и более подробное описание процесса активации. Если Клиент не согласен с положениями и условиями активации, он имеет право отменить покупку Пакета Поддержки в течение 14 (четырнадцати) дней со даты покупки (датой покупки считается дата оригинального документа о приобретении/ накладной). Активация Пакета Поддержки с помощью процедуры регистрации Fujitsu должна быть осуществлена в течение 30 (тридцати) дней с даты покупки Клиентом Пакета Поддержки. Если сертификат (в том числе и ключ активации) утерян, Клиент не имеет права на его замену.
4. Пакеты Поддержки могут быть приобретены и использованы только для новых продуктов. Это означает, что активация Пакета Поддержки должна быть не позднее 120 (ста двадцати) дней (дата покупки определяется соответствующим документом о приобретении/ накладной). Активация Пакета Поддержки в более поздний период возможна только в том случае, если Клиент в состоянии доказать компании Fujitsu, при отсутствии разумных оснований для сомнения, что данный конкретный Пакет Поддержки был с самого начала предназначен для конкретного серийного номера. Бремя доказательства в этом отношении лежит исключительно на Клиенте.
5. После активации Пакета Поддержки право на обслуживание Пакета Поддержки «привязывается» к идентификационному (ID) и серийному номеру, указанному Клиентом в процессе активации. С этого момента Пакет Поддержки больше не может быть передан любым другим аппаратным или программным продуктам.
6. Во время активации владелец приобретённой услуги обязан выбрать и указать местоположение (адрес) объекта оказания услуг. Выбранное местоположение (адрес) должен территориально находиться в той же стране, в которой Пакет Поддержки изначально продан компанией Fujitsu. Соответствующее право на обслуживание объекта оказания услуг вступает в силу только через 14 (четырнадцать) дней или после активации, или альтернативно через 14 (четырнадцать) дней после даты получения компанией Fujitsu уведомления об изменении местоположения (адреса).

7. Исключением из п.6 настоящего документа является следующее – определённый Пакет Поддержки с выбранными уровнями может быть перемещен, зарегистрирован и активирован в стране, отличной от той, где Пакет Поддержки изначально продан. Список уровней поддержки и стран, где такая альтернативная регистрация возможна, можно посмотреть на интернет-ресурсе по ссылке:

<http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms> (секция В)

Следует заметить, что в этих странах может применяться другое время оказания услуг и географические ограничения. В этой связи, для таких стран всегда рекомендуется ещё до приобретения, регистрации и активации Пакетов Поддержки проверять возможности локально приобретаемого Сервисного продукта на интернет-ресурсе по ссылке:

<http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms> (секция А).

8. Пакеты Поддержки, которые включают в себя проактивные сервисные элементы, требуют выполнения дополнительной «Готовность для сервиса» (ready-4 service) процедуры. Она включает в себя конфигурирование и согласование удаленного доступа между Клиентом и Fujitsu, а также определение и документирование временного графика для обеспечения проактивного предоставления услуг.